

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2019

Milla Aromaa

# TAPAHTUMAN ASIAKASPOLUN SUUNNITTELU

– Case SHIFT 2019

Milla Aromaa

# TAPAHTUMAN ASIAKASPOLUN SUUNNITTELU

- Case SHIFT 2019

Työn tavoitteena oli koota kattava tietopaketti tapahtuman asiakaspolkua suunnittelevalle ja esimerkkinä käytettiin SHIFT 2019 tapahtumaa. SHIFT on vuodesta 2016 lähtien toiminut turkulainen yritysfestivaali, jossa tuodaan yhteen eri alojen asiantuntijoita sekä yrityksiä ulkoilmafestivaalissa. Tapahtuma-alueella on lavoja erilaisia ohjelmia varten, yritysten messupisteitä, musiikkia sekä erilaisia aktiviteetteja. Tapahtumapolkua suunnitellessa tulee huomioida turvallisuus, ihmisten perustarpeet, logistiikka sekä osallistujan kokonaiselämys tapahtumasta. Opinnäytetyö koostuu kaikista näistä osioista ja niitä sovelletaan SHIFT 2019 tapahtuman suunnittelun kautta.

Työn kirjoittaja työskenteli SHIFTin tuotantoryhmässä ja oli osa tapahtuman sekä asiakaspolun suunnittelemaa tiimiä. Opinnäytetyön inspiraatio tulee kyseisen työn kautta ja henkilökohtaisten kokemusten avulla. Lisäksi lähdetietona käytetään alan kirjallisuutta sekä eri tahojen antamia ohjeistuksia.

Työn lopputuloksena on tapahtuman asiakaspolkua suunnittelevalle muistilista, jossa on yksinkertaisesti kuvattu tarvittavat edellytykset toimivaan kokonaisuuteen. Listauksessa on mainittu myös mahdolliset aikarajoitukset. Muistilista toimii yhdessä opinnäytetyön kanssa, sillä siinä on listattuna tarkemmin kaikki yksityiskohdat.

## ASIASANAT:

Tapahtuma, asiakaspolku, tapahtumantuotanto, turvallisuus, tapahtuman järjestäminen.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business administration

2019 | number of pages 29, number of pages in appendices 5

Milla Aromaa

# PLANNING THE CUSTOMER PATH FOR AN EVENT

- Case SHIFT 2019

Target for this thesis was to combine a knowledge package and checklist of designing a customer path in events. As an example the checklist was referred to SHIFT 2019 event. SHIFT is a business festival that has been held since 2016 in Turku. The main goal is to bring together expertises from different fields in an outdoor festival. In the event area there were stages for different kind of program, stands for companies, music and many activities. With designing of the customer path you have to take in to consideration many things like - safety, basic human needs, logistics and the whole customer experience. This thesis is based on all of these things and these are applied through SHIFT 2019.

The writer of this thesis has worked as an production trainee and was a part of event production and designing the customer path. The inspiration for this thesis comes from the work at SHIFT and from personal experience. Additionally, information comes from literature.

The final result is a checklist for customer path designing. The list includes main points from several different fields. Checklist and thesis are linked together, so more information can be found in the thesis.

## KEYWORDS:

Event, customer path, event management, safety, event organizing

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TURVALLISUUS</b>	<b>8</b>
2.1 Pelastussuunnitelma	9
2.2 Turvallisuus aluesuunnittelussa	10
2.3 Pelastustiet ja evakuointi	11
<b>3 PERUSTARPEET</b>	<b>13</b>
3.1 Ruoka	13
3.2 Vesi	15
3.3 Saniteettiilat	16
3.4 Jätehuolto	17
<b>4 ASIAKASPOLKU</b>	<b>19</b>
4.1 Tapahtumatoiminnot	19
4.2 Kumppanuusalueet	20
4.3 Logistiikka ja kävijälogistiikka	21
4.4 Opasteet	25
4.5 Kuva- ja installaatiotaide	26
4.6 Musiikki ja After partyt	27
<b>5 LOPPUTULOS</b>	<b>28</b>
Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli koota kattava tietopaketti tapahtuman järjestäjälle asiakaspolun suunnittelusta, jota pystyttäisiin hyödyntämään mahdollisimman kattavasti SHIFT Events Oy:n toiminnassa ja täten SHIFT tapahtumaa suunnitellessa. Lopputuloksena syntyi muistilista asiakaspolun suunnitteluun, joka löytyy liitteestä neljä. Tämä muistilista sekä opinnäytetyö itsessään luovutettiin SHIFT Events Oy:n käyttöön.	28
Opinnäytetyötä tehdessä tuli tutustua laajasti erilaisiin lähteisiin ja eri alojen viranomaisten ohjeistuksiin. Tapahtuman tuotantoa säätelee monet eri lait ja säädökset, joista on vaikea löytää tietoa samasta paikasta. Opinnäytetyö helpottaa aiheeseen tutustumisessa, sillä tärkeimmät kohdat asiakaspolun suunnittelusta ja siihen vaikuttavista seikoista on listattu samaan. Toimeksiantajan pyynnöstä ohjeistuksia on käsitelty yleisellä tasolla, jotta lopputuloksena syntynyt muistilistaa	

pystyisi hyödyntämään mahdollisimman monipuolisesti tulevien vuosien tapahtumien suunnittelussa. Muistilistaa on helppo myös päivittää, mikäli tulee esimerkiksi uusia lajeka voimaan, jotka vaikuttavat asiakaspolun suunnitteluun. 28

## **LÄHTEET** 29

## **LIITTEET**

Liite 1. Aluekartta: Asiakasversio  
Liite 2. Aluekartta: Turvallisuus  
Liite 3. Aluekartta: Äänen suuntaus  
Liite 4. Muistilista

## **KUVAT**

Kuva 1. Vastuualueiden jakautuminen (Tukes 2019). 8  
Kuva 2. Kuluttajaturvallisuuslain velvoitteet (Tukes 2019). 11  
Kuva 3. SHIFT 2019 kartta ruokamyyjille 14  
Kuva 4. Ruissalon telakan aluekartta (Turun karttapalvelu). 24

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Hätäpoistumistiet (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017). 11  
Taulukko 2. Saniteettitilojen määrät (Valvira 2011). 16

# 1 JOHDANTO

Tapahtuman asiakaspolun suunnittelu on hyvin monirakenteista ja vaatii suuren kokonaisuuden hallintaa sekä toteutusta. Opinnäytetyön aiheena on toimivan asiakaspolun suunnittelu tapahtumaan ja esimerkkinä käytetään SHIFT 2019 tapahtumaa. SHIFT on yritysfestivaali, jossa yhdistyy eri alojen ammattilaiset sekä yritykset monipuoliseen ulkoilmatapahtumaan. Tapahtumaa on järjestetty vuodesta 2016 lähtien ja tapahtumapaikkoina on toiminut Turun linna, Kakolan lääninvankila sekä vuonna 2019 ensimmäistä kertaa Ruissalon telakka. SHIFT tapahtumaa järjestää voittoa tavoittelematon taho, SHIFT Events Oy.

Työn tavoitteena on koota SHIFT tapahtumaa järjestävälle SHIFT Events Oy:lle tehtäväläistä asiakaspolun suunnittelun eri kohdista sekä työvaiheista. Tapahtumassa vierailevan asiakkaan kokemuksen taustalla on monia tekijöitä, kuten turvallisuus, logistiikka, perustarpeiden täytyminen sekä tietysti koko tapahtumasta tuleva elämys. Näistä osista koostuu asiakaspolun suunnittelu sekä samalla myös tapahtuma-alueen suunnittelu. Näitä kaikkia osa-alueita käsitellään laajemmin opinnäytetyössä sekä tehtäväläiställä.

Tehtäväläistää pystyy hyödyntämään helposti tulevien vuosien tapahtuman suunnittelussa ja se on pohjaltaan yleispätevä, eli listaus ei ole sidottu tiettyyn tapahtumapaikkaan. Listauksesta tulee esille myös erilaiset lait ja säädökset, jotka vaikuttavat suunnitteluvaiheeseen huomattavasti. Tietyillä suunnitteluvaiheilla on myös aikataulullisia edellytyksiä, joten myös nämä tulevat esille lopputuloksessa.

Työn pohjalla on kirjoittajan omat kokemukset vuoden 2019 SHIFT tapahtuman tuotannosta ja suunnittelusta, alan kirjallisuus, tapahtumantuontantoa koskevat lait sekä säädökset. Opinnäytetyössä on rakennettu vetoketju-periaatteella, eli kutakin aihepiiriä käsitellään ensin teorian osalta ja sen jälkeen käytännön puolelta.

SHIFT tapahtuman tavoitteena on koota kahden päivän aikana yhteen paikkaan 3000 osallistujaa eri aloilta. Ohjelmassa yhdistyy rento festivaalitunnelma, verkostoituminen, eri alojen yritykset sekä alojensa huippupuhujat. Tapahtuman aikana osallistuja pystyy osallistumaan erilaisiin ryhmäkeskusteluihin, kuuntelemaan eri alojen ammattilaisia, verkostoitumaan sekä tietysti nauttimaan hyvästä ruuasta, taiteesta ja ainutlaatuisesta tunnelmasta.

SHIFTiin osallistumisessa voi olla montakin erilaista syytä. Osa tulee kuuntelemaan ammattilaisten puheenvuoroja, osa viettämään koko päivän verkostoitumistilassa luoden uusia kontakteja. Osa tulee nauttimaan tapahtuman monipuolisesta tarjonnasta ja käyttämään palveluita laajasti. Tapahtuma on oiva tapa löytää uusia kontakteja, asiakkaita tai yhteistyökumppaneita, sillä esillä on monia eri alojen yrityksiä. Yksi suuri osa SHIFTiä on nimittäin tapahtuman kumppanit, jotka ovat esillä tapahtumassa. Yrityksiä ja julkisia tahoja on hyvin laajasti edustettuna, aina koulutuksesta, teknologiaan ja markkinointiin.

Kun SHIFT perustettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2016, haluttiin luoda uudenlainen, yritysmaailmaan suunnattu tapahtuma. Joka vuosi tapahtumalla on eri teema, jota käsitellään ohjelman kautta. Esimerkiksi vuonna 2019 teemana oli "Shapeshifting intelligence". Teeman mukaisesti ohjelmassa käsiteltiin muun muassa tekoälyä sekä teknologian kehitystä.

## 2 TURVALLISUUS

Yleisötilaisuuksista säädetään kokoontumislaisissa. Yleisötilaisuus on määräykseltään huvitilaisuus tai muu rinnastettavissa oleva tilaisuus. Kokoontumislain 3 §:n mukaan yleisötilaisuus on järjestettävä rauhanomaisesti sekä osanottajien että sivullisten turvallisuutta vaarantamatta ja heidän oikeuksiaan loukkaamatta. (Finlex 2019.)

Yksi tapahtuman ja toimivan asiakaspolun suunnittelun pääpilareista onkin juuri turvallisuus. Turvallisuuteen liittyen on monia erilaisia lakeja sekä säädöksiä, jotka vaikuttavat tapahtuma-alueen suunnitteluun ja toteutukseen. Turvallisuuden eteen tehdyt toimet voivat usein olla tapahtumakävijälle melko näkymättömiä, mutta toimintaa säätelee monet eri viranomaiset. Tapahtuma-alueen suunnitteluun ja sitä kautta samalla myös asiakaspolun suunnitteluun on monia rajoitteita, edellytyksiä sekä huomioita, niistä tärkeimmät ovat listattuna alla.



Kuva 1. Vastuualueiden jakautuminen (Tukes 2019).



Yllä oleva Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin rakentama kaavio selkeyttää tapahtuman vastuun jakautumista. Järjestävällä taholla on aina loppukädessä vastuu tilaisuuden turvallisuudesta. Mikäli tilaisuudessa käytetään eri alojen alihankkijoita, ovat he vastuussa vain omasta osuudestaan. Jos alihankkijan ja järjestäjän välissä on kolmas taho, tulee myyjän olla varma, että palvelun tuottaja on huolehtinut turvallisuudesta. Tätä kaikkea valvoo eri alojen viranomaiset, jolloin taataan turvallinen tapahtuma. Tapahtumajärjestäjä on kuitenkin aina vastuussa tapahtuman kokonaisturvallisuudesta.

## 2.1 Pelastussuunnitelma

Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston mukaan pelastussuunnitelmassa on selvitettävä ja arvioitava vaarat sekä riskit. Niiden perusteella määritellään tilaisuuden turvallisuusjärjestelyt ja tilaisuuden toteuttamisesta vastaavalle henkilöstölle sekä tilaisuuteen osallistuvalla yleisölle annettavat ohjeet onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017.)

Pelastussuunnitelma tulee palauttaa viranomaisille viimeistään 14 vuorokautta ennen tapahtuman alkua. Pelastussuunnitelma tulee laatia tilaisuuteen, jossa arvioidaan olevan yli 200 osallistujaa, käytetään avotulta tai ilotulitteita, tapahtumapaikan poistumisjärjestelyt poikkeavat tavanomaisesta tai tapahtuman luonne aiheuttaa erityistä vaaraa ihmisille. Lisäksi yli 2000 hengen suur tapahtumia varten tulee toimittaa ensiapusuunnitelma pelastussuunnitelman lisäksi. (Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2019.)

SHIFT 2019 tapahtumaan laadittu pelastussuunnitelma sisältää tapahtuman perustietojen lisäksi toiminnan kuvauksen. Tapahtumaa varten on laadittu ensiapusuunnitelma sekä toimintaohjeet hätätilanteessa. Pelastussuunnitelmaan sisältyy myös sammutusvälineistön sijainti ja opasteet, pelastustiet sekä liikennesuunnitelma.

Ensiapusuunnitelman toteuttaa usein alan ammattilainen ja SHIFT tapahtumaan ensiapusuunnitelma tuli Punaiselta ristiltä. Suunnitelmassa on listattuna tapahtuman perustiedot, ensiavun järjestelyt sekä ensiapupisteen sijainti ja siihen tarvittavat materiaalit. Myös toimintaohjeet sekä potilaiden dokumentointi on otettu huomioon suunnitelmaa laatiessa.

Tapahtumaa suunnitellessa on hyvä miettiä riskejä sekä niiden ennaltaehkäisyä. Näin voidaan välttyä monilta vaaratilanteilta ja samalla vieraiden viihtyvyys paranee. SHIFT 2019 pelastussuunnitelmassa on 26 erilaista riskiä sekä niitä ennaltaehkäiseviä

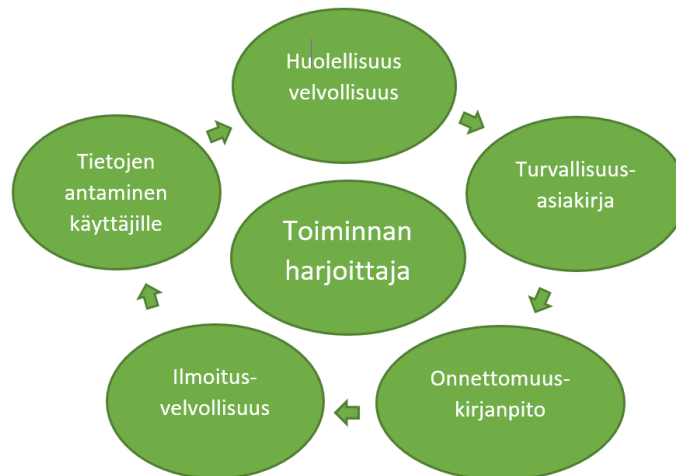
toimenpiteitä. Riskejä on olemassa laidasta laitaan aina sairastapauksesta, äärimmäisiin sääolosuhteisiin ja kompastumisvaaraan. Riskien kartoittamisella on pyritty myös parantamaan työturvallisuutta sekä sujuvoittamaan tapahtuman kulkua samalla taaten osallistujien turvallisuus sekä viihtyvyys. Tapahtuman työntekijöihin voi kohdistua monenlaisia vaaratekijöitä rakentamis- ja purkuvaiheen aikana. Nämä riskit on pyritty ennaltaehkäisemään, jolloin vältetään erinäisiltä työtapaturmilta. Tapahtuman sujuvuuteen ja asiakkaiden viihtyvyyteen on huomioitu aluesuunnittelussa erilaisten kulkuväylöjen suunnittelulla ja kulun ohjaamisella. Tungosta pyritään minimoimaan mahdollisimman paljon, jolloin ei syntyisi niin sanottuja ”pullonkauloja”.

## 2.2 Turvallisuus aluesuunnittelussa

Tapahtuma-alueella käytettiin paljon opasteita ja eri alueita rajattiin mahdollisuuksien mukaan, jotta kulku olisi mahdollisimman sujuvaa ja loogista. Kulunohjausnauhaa ja mellakka-aitaa käytettiin erilaisten reittien luomisessa sekä kulkusuunnan määrittelemisessä. Tästä oiva esimerkki on pääportti. Portin eri kohdista ohjattiin rekisteröityneet kävijät, vielä rekisteröitymistä tarvitsevat kävijät sekä henkilökunta ja puhujat. Näin kunkin kävijän kulku ohjattiin heti tapahtumaan tultaessa ja sisäänpääsy oli mahdollisimman sujuvaa. Mikäli kaikki kävijät olisivat tulleet portin samasta kohdasta, olisi vielä rekisteröimätön vieras aiheuttanut ruuhkaa ja jo rekisteröityneet vieraat olisivat joutuneet turhaan odottamaan sisäänpääsyä hänen takanaan.

Aluesuunnitteluun vaikutti myös tapahtuman yhteistyökumppanit, kuten turvallisuudesta vastaavat tahot. Koko tapahtuman ajan paikalla oli Suomen Punaisen Ristin osasto, SPR Turku vastaamassa tapahtuman ensihoidosta sekä Turun Meripelastus meripelastuksesta. SPR Turku toimi omasta teltasta käsin, joka tuli sijoittaa näkyvälle sekä keskeiselle paikalle tapahtuma-alueelle. Ensiaputeltan sijainti piti huomioida myös alueen opastuksessa sekä kartassa. Turun Meripelastus toimi omasta veneestään käsin, jolle tuli varata laituripaikka. Laituripaikan nimeämisen suhteen tuli huomioida veneen koko sekä sen ankkurointitapa. Veneellä tuli olla myös helppo kulkureitti koko laiturialueen läheisyyteen, mikäli joku oltaisiin jouduttu pelastamaan veden varasta.

Kuluttajaturvallisuuslain velvoitteista täsmentää alla oleva kaavio. Toiminnanharjoittajan eli tapahtuman tuottajan vastuulla on turvallisuusasiakirjojen toimittaminen viranomaisille, sekä ilmoitusvelvollisuus. Lisäksi tulee huolehtia onnettomuuskirjanpidosta, huolellisuudesta ja siitä että kävijällä on tarpeeksi informaatiota.



Kuva 2. Kuluttajaturvallisuuslain velvoitteet (Tukes 2019).

### 2.3 Pelastustiet ja evakuointi

Pelastustie on hälytysajoneuvoille tarkoitettu ajotie. Tapahtuman järjestäjän vastuulla on pitää pelastustiet esteettöminä ja merkitä ne selkeästi. Pelastustien leveys suoralla on oltava vähintään 3,5 metriä ja kantavuus 32 tonnia. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017.)

Evakuointi tulee huomioida tapahtumaa suunnitellessa. Poistumisreittien tulee olla selkeästi merkattuna sekä koko tapahtuman aikana esteettömiä. Ovien on oltava hätätilanteessa avattavia ja tapahtumatilasta on oltava vähintään kaksi erillistä hätäpoistumistietä. Uloskäytävien yhteenlaskettu vähimmäismäärä lasketaan tilan tai tapahtuman henkilömäärän mukaan alla olevan taulukon avulla. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017.)

Henkilömäärä	Uloskäytävien leveys (mm)	yhteenlaskettu
≤ 60	1200 + 900	
120	1200 + 1200	
300	1200 + 1200	
360	2800	
420	3200	
480	3600	
540	4000	
600	4400	
1000	7200	
2000	14 000	

Taulukko 1. Hätäpoistumistiet (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017).

SHIFT 2019 tapahtuman pelastussuunnitelmassa on listattuna pelastustiet, sekä hälytysajoneuvojen ajoreitti tapahtuma-alueelle. Myös tapahtuma-aluetta ympäröivään aitaan on sijoitettu portti hätäajoneuvoja varten. Portin leveys on myös ilmoitettu pelastussuunnitelmassa. Rakennuksien hätäpoistumisteiden leveydet on myös mitattu ja ilmoitettu pelastussuunnitelman yhteydessä viranomaisille. Sisätilojen kalusteiden sijainnit on päätetty hätäpoistumisteiden mukaisesti eli siten, että kulkureitti on esteetön. Lavan edustalla olevan katsomon penkit kiinnitettiin toisiinsa, jottei penkit olisivat irtonaisina tiellä hätätilanteen sattuessa. Alueelle sijoitettiin lisää hätäpoistumistietä ilmaisevia kylttejä sekä sammutusvälineistöä opasteineen. Liitteestä nro 2 tulee esille tapahtuma-alueen hätäpoistumistiet sekä niiden leveydet, aidatut alueet sekä järjestyksenvälvojen sijainnit. Tapahtuma-alueen karttaa piirrettäessä kaikki hätäpoistumistiet mitattiin tarkkaan ja näin ollen pystyttiin varmistumaan poistumisteiden riittävästä leveydestä kunkin tilan henkilömäärään viitaten. Ruissalon telakka on kokoontumistila, joten tilan maksimihenkilömäärä on määritelty rakennusluvassa.

Yksi oleellinen tekijä evakuoinnissa on tapahtuman oma henkilökunta, joka ohjaa vieraita onnettomuuden sattuessa. SHIFTin työntekijöille ja vapaaehtoisille jaettiin etukäteen infopaketti, jossa yhtenä osana oli tapahtuma-alueen yksityiskohtainen kartta. Karttaan oli merkattu myös kunkin tilan hätäpoistumistiet sekä kokoontumispiste. Pelastussuunnitelmassa on listattuna tarkat toimintaohjeet esimerkiksi onnettomuustilanteessa tai tulipalossa.

### 3 PERUSTARPEET

Yksi tapahtuman oleellisimpia huomion kohtia on ihmisten perustarpeet - ruoka, vesi ja saniteettitilat. Mikäli tapahtuma epäonnistuu täyttämään nämä kohdat, voi osallistujan koko tapahtumakokemus olla negatiivinen. Vettä tulee olla helposti saatavilla, saniteettitiloihin löytää helposti ja ruokailuun tulee olla hyvät sekä monipuoliset mahdollisuudet.

#### 3.1 Ruoka

Tapahtuman toimintojen ja kumppanuusalueiden lisäksi aluesuunnitteluun vaikutti suuresti muut yhteistyökumppanit, kuten ruokatoimitsijat ja turvallisuuden takaavat tahot. Yksi tärkeä osa tapahtuman asiakaspolkua on ruoka ja juoma. Näitä toteuttamassa oli useampi eri taho SHIFT 2019 tapahtumassa. Juomatarjoilusta vastasi Ruissalon telakka ja ruuasta puolestaan Matglad, Voi Veljet, Ripaus catering, Al Mare pizzeria sekä Miss Klose.

Ruokatoimijat olivat entuudestaan Ruissalon telekan yhteistyökumppaneita ja valikoituivatkin sitä kautta. Tapahtuma-aluetta suunnitellessa tuli huomioida kunkin ruokatoimitsijan tarpeet oman myyntipisteensä suhteen. Yhteistyössä myyjien kanssa suunniteltiin myyntitelttojen koko sekä rakennus.

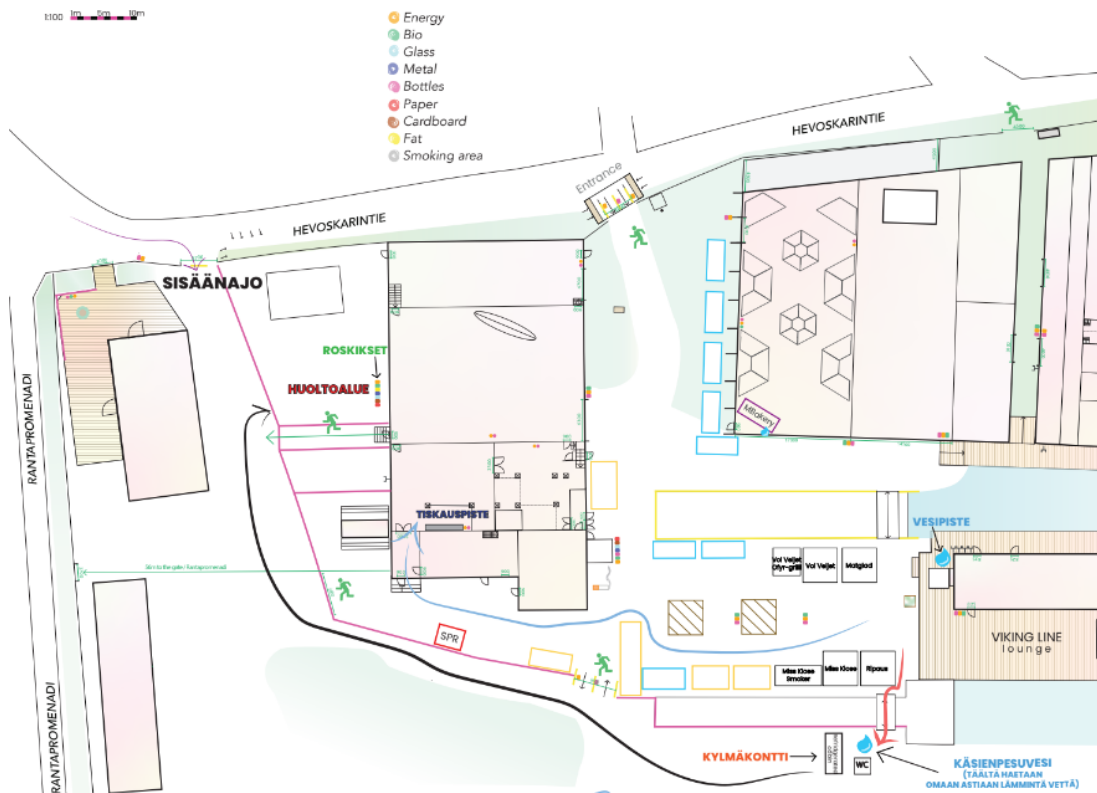
Al Mare pizzerialla on kiinteä rakennus Ruissalon telakalla, joten heillä oli valmis kokonaisuus ravintolatoimintaan ja olikin näin ollen kiinteä osa tapahtuma-aluetta suunnitellessa. Neljä muuta ruokatoimitsijaa tarvitsivat teltan myyntiä varten, ja vain yhdellä toimijalla, Miss Klosella, oli teltta jo entuudestaan. He päätyivät käyttämään omaa teltaansa ja kolme muuta toimijaa vuokrasivat teltan T4B Distribution Oy:ltä. Kukin toimijoista oli vastuussa omasta myyntipisteestään. Tähän kuului teltan pystytys ja sen turvallisuus, kuten esimerkiksi tarpeelliset kiinnitykset ja painot tuulen varalta. Loppukädessä tapahtumanjärjestäjä tarkasti myyntipisteet, jotta tarvittavat turvallisuusseikat olivat huomioitu.

Myyntipisteitä sekä niiden kokoa suunniteltiin yhdessä ruokatoimijoiden sekä tapahtuman järjestäjän kanssa. Mat Glad ja Ripaus catering tarvitsivat vain oman myyntiteltan, mutta Miss Klose ja Voi Veljet tarvitsivat enemmän tilaa. Miss Klose hyödynsi omaa savustintaan, jolle tuli varata oma tilansa. Voi Veljet puolestaan paistoivat hampurilaisia

Ofyr -grillillä, joka tarvitsi omat telttansa. Kun myyntipisteiden koot sekä muut edellytykset olivat tiedossa, alkoi sijoittelu tapahtuma-alueelle. Lopulliseen sijaintiin päädyttiin melko helposti, sillä ruokaa varten varattava alue oli melko laaja ja nämä haluttiin sijoittaa mahdollisimman yhtenäisesti.

Myyntipisteitä sijoittaessa tuli ottaa huomioon myös ruokamyyjien erilaiset tarpeet sekä myös lain ja säädösten asettamat edellytykset. Myyjillä tuli olla välittömässä läheisyydessä käsienpesumahdollisuus lämpimällä vedellä. Heillä tuli olla myös helppo kulku kylmäsäilytykselle sekä tiskauspisteelle. Kylmäsäilytystä varten tilattiin kylmäkontti, joka sijoitettiin tapahtuma-alueen ulkopuolelle. Jotta kulku kontille oli mahdollisimman helppo, päätettiin ruokatoimijat sijoittaa alueen reunalle. Mikäli he olisivat olleet keskellä tapahtumaa, olisi myyntipisteiden huoltaminen ollut haasteellista. Tiskipiste sijaitsi valmiiksi Westin -rakennuksen takahuoneessa, johon tarvittiin myös mahdollisimman helppo kulku. Nämä kaikki edellytykset huomioiden, määräytyi ruokatoimijoiden myyntipisteet melko yksinkertaisesti.

Alla havainnekuva tapahtuma-alueesta sekä ruokatoimijoiden myyntipisteistä, kulkureiteistä, vesipisteestä, kylmäsäilytyksestä sekä käsienpesumahdollisuudesta.



Kuva 3. SHIFT 2019 kartta ruokamyyjille

Jokainen ruokatoimitsija oli itse vastuussa tarvittavista luvista ja elintarviketurvallisuu-  
desta. SHIFT oli yhteydessä Turun kaupungin terveystarkastajaan ja ilmoitti kaikkien  
ruokatoimijoiden yhteystiedot. Terveystarkastaja jatkoi tästä yhteistyötä toimijoiden  
kanssa suoraan.

### 3.2 Vesi

Vesipisteet ovat tärkeä osa tapahtuma-alueen suunnittelua ja vettä on hyvä olla aina  
saatavissa, varsinkin kuumina päivinä. Veden saatavuuden takaamisella voi ennaltaeh-  
käistä esimerkiksi osallistujien nestehukkaa. Tapahtumapaikka itsessään voi tuoda  
haasteita vesipisteiden toteutuksessa. Kaikilla tapahtumapaikoilla ei välttämättä ole suo-  
raa saatavuutta juomavedelle. Tässä tilanteessa voi harkita pullottua vettä tai vesi-  
säilötä.

Ruissalon telakalla oli valmiina vesipiste hyvin keskeisellä paikalla. Tätä hyödynnettiin  
tapahtumakävijöiden sekä ruokamyymyjien vesipisteinä. Tapahtumaa varten vesipistettä  
tuli kuitenkin hieman laajentaa ja putkimies liitti useamman hanan pisteelle. Näin pystyt-  
tiin maksimoimaan vesipisteen käyttö ja useampi asiakas pystyi täyttämään vesipulloon  
samanaikaisesti. Vesipisteen yhteyteen sijoittui myös yksi kumppanuuspaikka, heidän  
tarpeena oli myös veden saaminen, sillä he jakoivat pisteellään täytettäviä vesipulloja.

Juomaveden lisäksi on tärkeää huomioida jäteveden poisto. SHIFT 2019 tapahtumapai-  
kalla oli asiakkailta mahdollisuus sauna, uida sekä SUP-lautailla, joten alueella oli myös  
suihkujen tarve. Ruissalon telakalla on valmiina asiakaskäyttöön suunniteltuja suihkui-  
loja, mutta nämä sijaitsivat tapahtuma-alueen ulkopuolella, melko kaukana rannasta ja  
laiturialueelta. Koska kulku suihkuille oli hyvin haastava ja reitti olisi vienyt koko tapahtu-  
man läpi, päädyttiin tutkimaan erilaisia vaihtoehtoja. Vesistöjen ja luonnonsuojelualuei-  
den läheisyydessä järjestettävien ulkoilmatapahtumien tulee huomioida muun muassa  
kaupungin asettamat säädökset. SHIFT tapahtumaa järjestäessä olimme yhteydessä  
Turun kaupungin ympäristösuojeluun muun muassa suihkusta aiheutuvan jäteveden  
poistosta. Koska tapahtuma järjestettiin Ruissalon telakalla, joka on osa Ruissalon luon-  
nonsuojelualueita, suihkuvettä ei saa päästää suoraan mereen. Tämän estämiseksi ta-  
pahtumaan tilattiin erillinen suihkukontti, jossa oli sisäänrakennettu jätevesisäiliö. Näin  
ennaltaehkäistiin luonnonsuojelualueen saastuttaminen ja samalla asiakkaiden muka-  
vuus maksimoitiin, kun suihkuun oli helppo ja lyhyt reitti heti rannasta. Suihkun yhteyteen

sijoitettiin myös biohajoavaa saippuaa ja shampoota. Myös tällä tapaa pyrittiin mahdollisimman hyvään asiakaskokemukseen.

### 3.3 Saniteettitilat

Terveysturvallisuuslain mukaisesti yleisötilaisuuksien hygieeniset olosuhteet on järjestettävä niin, ettei niistä aiheudu terveydelle haittaa. Sosiaali- ja terveydenalan lupa- ja valvontavirasto Valvira listaa, että käymälöiden on sijoituttava tapahtuma-alueen eri puolille. Välittömässä läheisyydessä tulee olla myös käsienpesumahdollisuus tai muu mahdollisuus käsihygienian ylläpitoon. Käymälöihin tulee olla tarpeelliset opasteet sekä ne tulee tyhjentää sekä siivota säännöllisin väliajoin. (Valvira 2011.)

Valvira on asettanut ohjeellisen viitekehyksen saniteettitilojen määrään ja jaon miesten sekä naisten WC-tilojen suhteen, kuten myös esteettömien käymälöiden määrään. Tämä kaavio on nähtävissä alla. Määrissä tulee kuitenkin ottaa huomioon tapahtuman luonne sekä kesto.

Osallistujamäärä	Naisille	Miehille	Näistä liikuntaesteisille
< 50 *	1	1	1
51–250 *	2	2	1
251–500 *	3	3	1
501–750	5	4	1
751–1 000	6	5	1
yli 1 000 osallistujaa, jokaista 250 osallistujaa kohden	+1	+1	1/1 000 osallistujaa

Taulukko 2. Saniteettitilojen määrät (Valvira 2011).

SHIFT 2019 tapahtuma-alueella sijaitsi valmiina yksi WC Westin salissa sekä erillisessä rakennuksessa viisi unisex WC:tä sekä yksi esteetön WC. Näiden lisäksi alueelle tuotiin kaksi erillistä kuuden WC:n kontti, jossa oli myös käsienpesumahdollisuus. Eri puolelle tapahtuma-aluetta sijoitettiin myös toinen esteetön WC sekä kontti, josta löytyi suihku-mahdollisuus sekä neljä saniteettitilaa.



### 3.4 Jätehuolto

Jätelain 72 §:n mukaan ympäristöön ei saa jättää jätettä tai esinettä eikä päästää ainetta siten, että siitä voi aiheutua epäsiisteyttä, maiseman rumentumista, viihtyisyyden vähentymistä, ihmisen tai eläimen loukkaantumisvaaraa tai muuta niihin rinnastettavissa olevaa vaaraa tai haittaa. (Finlex 2011.)

Sosiaali- ja terveydenalan lupa- ja valvontavirasto Valvira asetuksien mukaan, jätehuolto on järjestettävä siten, ettei jätteistä aiheudu terveydelle haittaa missään vaiheessa. Yleisötilaisuudessa järjestäjä vastaa tarpeellisesta jätehuollosta ja roskaamisen ehkäiseminen on otettava huomioon tapahtuman suunnittelussa. (Valvira 2011.)

Turun kaupungin jätehuoltomääräyksien mukaan yleisötapahtuma on suunniteltava siten, että syntyvän jätteen määrä on mahdollisimman vähäinen. Jäteastioiden määrä ja sijainnit on tarkkaan suunniteltava ja mitoittettava tapahtuman luonteeseen sekä osallistujamäärään suhteuttaen. Mikäli tapahtuma on monipäiväinen, tulee jäteastiat tyhjentää vähintään kerran päivässä. Myös itse tapahtuma-alue tulee siivota vähintään kerran päivässä. (Turun kaupunki 2019.)

Tapahtuman järjestävä taho vastaa myös jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä. Mikäli kutakin jätelajia kertyy yli 10 kiloa tilaisuuden aikana, on kierrätettäville jätteille hankittava omat keräysastiat tapahtumaa varten. Tällaisia, kierrätettäviä jätteitä ovat lasi, metalli, pahvi ja paperi. Lisäksi biojäte on kerättävä erikseen, mikäli sitä syntyy yli 100 litraa tapahtuman aikana. Erilaiset kierrätysastiat on merkittävä selkeästi. Suurissa, yli tuhannen osallistujan tapahtumissa on lisäksi laadittava jätehuoltosuunnitelma. Suunnitelma on palautettava Turun kaupungille viimeistään kaksi viikkoa ennen tilaisuuden alkua. (Turun kaupunki 2019.)

Jätehuoltosuunnitelman on hyvä sisältää ainakin tapahtuman järjestäjän sekä jätehuoltoyrityksen tiedot, arvio tapahtuman osallistujamäärästä sekä kertyvästä jätteestä. Lisäksi on hyvä kertoa jäteastioiden tyhjentämisestä sekä siivouksesta ja näiden aikataulusta. Jätehuoltosuunnitelma voi näiden lisäksi sisältää myös lajitteluohjeet jättepisteille sekä keräysastioiden määrät sekä niiden sijainti tapahtuma-alueella. (Liveto 2019.)

SHIFT 2019 tapahtumassa panostettiin paljon ympäristöystävällisyyteen sekä kierrätykseen, joka huomioitiin toki myös jätehuollossa. Alueella oli runsaasti jäteastioita muun muassa polttokelpoiselle jätteelle, biojätteelle sekä pulloille. Tapahtuma-alueelle

sijoitettiin myös yksi kattavampi kierrätyspiste, josta löytyi polttokelpoiselle jätteelle, biojätteelle, lasille, muoville, paperille, pahville, metallille sekä pulloille omat keräysastiansa. Kaikki astiat oli merkitty tarkasti käyttötarkoitustaan varten ja astioissa oli myös kierrätysohjeet. Kirjallisten opasteiden lisäksi alueella päivysti myös yksi tapahtuman työntekijä, joka neuvoi kierrätyksessä.

Kaikki tapahtumassa käytetyt ruokailuastiat olivat biohajoavia eli nämä kierrätettiin biojätteeseen. Tämä huomioitiin jätehuoltosuunnitelmassa ja biojätteen keräysastioita tarvittiinkin täten huomattavasti enemmän, kuin mikäli olisi käytetty tavallisia kertakäyttöisiä astioita ruoka- ja juomamyynnissä.

Mikäli jätehuolto on järjestetty hyvin, on se asiakkaalle melko näkymätön asia. Mikäli se on järjestetty huonosti, niin asian huomaa välittömästi. Jos roskaa on joka paikassa, roska-astiat ovat harvakseltaan sijoitettuja ja aina täynnä, kärsii osallistujan viihtyvyys tapahtumassa. Tätä kautta tapahtumasta voi tulla hyvin negatiivinen kuva, mikä ei ole toivottua.

## 4 ASIAKASPOLKU

### 4.1 Tapahtumatoiminnot

Tapahtuman aluesuunnittelu koostuu hyvin monesta erilaisesta osasta. Lopulliseen suunnitelmaan vaikuttaa suuresti turvallisuuteen liittyvät seikat, kuten hätäpoistumistiet ja tilan turvallisuussäädökset. Ihmisten perustarpeisiin vastaaminen on huomioitava ja saniteettitiloja sekä vesipisteitä tulisi olla tasaisesti ympäri tapahtuma-aluetta.

Aluesuunnittelu tulee tehdä tarkasti yhteistyössä itse tapahtuman suunnittelun kanssa. Mitä toimintoja tapahtumaan tulee? Mihin ne voidaan fyysisesti sijoittaa? Mitä edellytyksiä alueella pitää olla, jotta tapahtuma on onnistunut?

SHIFT 2019 aluetta suunnitellessa aloitettiin perusasioista. Mitä tapahtuman aikana tulee tapahtumaan ja millaisen tilan ne vaativat? SHIFT 2019 koostui kahdesta tapahtumalavasta, matchmaking tilasta, round table keskustelutilasta, kumppanialueesta, ulko-alueesta, laiturialueesta sekä co-work tilasta. Lavoilla oli eri teemaisia puhujia ja paneelikeskusteluja, joita varten tuli varata omat katsomot. Matchmaking tilaan tapahtumakävijä pystyi sopimaan tapaamisia ja verkostoitumaan eri alojen ammattilaisten kanssa. Round table keskusteluissa ennalta sovittua aihetta purettiin puheenjohtajan ohjeistuksella koko ryhmän kesken. Keskustelun tavoitteena oli syventää aihepiirin tuntemusta ja herättää uusia mielipiteitä. Keskusteluihin tuli varata paikka etukäteen ja paikkoja oli rajoitettu määrä. Aihepiireinä oli muun muassa ”Nordic collaboration in tech industries” ja ”Artificial intelligence in machine systems - Who is in control?”. Aiheet olivat hyvin puhuttelevia ja ajankohtaisia, jotta näistä heräisi mahdollisimman paljon keskustelua. Tapahtuman kumppaneiden esittelypisteille tuli varata oma tilansa ja heidän toiveensa paikan suhteen huomioida. Näistä kumppanuuspaikoista koostui hyvin suuri osa tapahtuma-alueesta. Laiturialueelle ja rantaan sijoitettiin useampia tapahtumatoimintoja, kuten kumppanuuspaikkoja, vesiaktiviteetteja ja oleskelualueita. Co-Work -tilassa asiakas pystyi rauhoittumaan ja vaikka työskentelemään tapahtuman tohinan keskellä. Tilassa oli myös latauspiste ja Wi-Fi yhteys, jotta mahdollisuudet työntekoon olivat mahdollisimman hyvät.

Tapahtumalavat tuli sijoittaa sateelta suojattuun tilaan ja tilan tuli olla tarpeeksi iso suurta kuulijajoukkoa varten. Näiden sijainti päätettiin nopeasti, sillä alueella oli vain kaksi tähän

soveltuvaa tilaa, Westin -sali ja Suuli -katos. Lavat vaativat myös paljon teknologiaa, kuten äänentoistoa, valoja ja näyttöjä. Nämä oli helpoin sijoittaa säältä suojaamaan tilaan.

Matchmaking on yksi suosituimmista tapahtuman osista. Tapahtumavierailla on maksuton pääsy Brella -sovellukseen, jota kuvaillaan ”Bisnes tinderiksi”. Sovelluksen käyttäjä luo itselleen profiilin ja kertoo työnkuvastaan sekä siitä mitä mahdollisesti on etsimässä. Sovelluksen kautta pystyy sopimaan kahdenkeskisen tapaamisen tapahtuma-alueella sijaitsevaan Matchmaking tilaan. (Brella 2019.) Tilassa on numeroidut tapaamisalueet, jossa sovelluksen käyttäjät pystyvät helposti verkostoitumaan ja luomaan uusia kontakteja työmaailmassa. Matchmaking tilan edellytyksenä oli lähinnä tilan koko ja keskeinen sijainti. Tila päätettiin sijoittaa heti pääportin vieressä sijaitsevaan Stenbäck -verstaseen. Tila oli helppokulkuinen ja sinne pystyttiin sijoittamaan 40 tapaamisaluetta.

Tapahtuman aikana oli useampi ohjattu round table -keskustelu eri aihepiireihin liittyen. Tilan edellytyksenä oli koko, sillä siihen tuli mahtua kahden eri pöydän äärelle useampi keskustelija. Kummassakin round table -keskustelutilassa oli paikat 16 osallistujalle. Koska sisätilat olivat melko rajatut, päätettiin Co-Work -tila sijoittaa round table -keskusteluiden yhteyteen, samaan tilaan Westin -salin viereiseen varastotilaan. Tilan sisustus suunniteltiin mahdollisimman monipuoliseksi ja tilan funktiot rajattiin verhoilla. Näin sisätilat maksimoitiin ja sääolosuhteisiin pystyttiin varautumaan mahdollisimman paljon. Asiakasmukavuus huomioitiin sisätilojen laajemmalla hyödyntämisellä, jolloin tiloista saatiin suurin hyöty irti.

#### 4.2 Kumppanuusalueet

Iso osa SHIFTiä on myös yhteistyökumppaneiden kumppanuusalueet. Yrityksiä ja julkisia tahoja oli esillä hyvin laajasti ja heidän edustuspisteitä sijoitettiin ympäri tapahtuma-alueetta. Osa sijaitti katetussa Estlander -makasiinissa, osa piha-alueella ja osa veneissä laituri-alueella. Kumppanuusalueiden sijoittuminen tapahtuma-alueella selviää tarkemmin liitteestä nro 1. Monipuoliset kumppanuusalueet toivat omat haasteensa tapahtuma-alueen suunnittelussa. Paikkoja tuli saada tarpeeksi, alueiden piti olla helposti saavutettavissa ja näkyvillä paikoilla. Ulkoalueille tuli suunnitella sateensuoja ja pihalle päädyttiinkin tilaamaan useampi tapahtumakontti, johon kumppaneiden alueet sijoitettiin. Laituri-alueetta pystyttiin myös hyödyntämään kattavasti, sillä osa kumppanialueista oli veneissä, joihin oli kulku laiturilta. Monipuoliset kumppanuusalueiden sijainnit toivat monipuolisuutta tapahtumaan, mutta myös omia logistisia ja tapahtumantuotannollisia

haasteita. Tapahtumakonttien kuljetus- ja asennusaikataulu, sähköjen veto sekä alueiden rajaaminen tuli suunnitella tarkkaan.

Kumppanipaikkojen sijoittaminen ja nimeäminen oli pitkä prosessi. Paikan suhteen tuli ottaa huomioon yhteystyökumppaneiden toiveet ja huomioida koon sekä sijainnin suhteen. Myös kumppanien suunnitelmat paikkansa suhteen tuli ottaa huomioon. Esimerkiksi osa tarvitsi paljon sähköä paikalleen, joka rajasi vaihtoehtoisia paikkoja huomattavasti. Osa toivoi sisäpaikkaa ja osa ulkopaikkaa, osa halusi laituripaikan, osa halusi tuoda omaa koneistoaan esille. Sandvik on metalli- ja kaivosalan teollisuuskonserni, joka toi esille omaa kalustoaan. Festivaalialueella oli iso, yli kahdeksan metrin kaivuuauto. Auto yhdistyi SHIFTin tekoälyteemaan, sillä auto ajaa itse itseään. Nämä kaikki yhdistettiin rentoon festivaalitunnelmaan asettamalla auton kauhaan muutamia säkkituoleja. Tämä on mielestäni hyvä esimerkki siitä, miten kumppaneiden toiveet huomioitiin ja toteutettiin aluesuunnitelmaa tehdessä. Ison auton sijainti toi omat rajoitteensa tapahtuma-alueen suunnittelussa, sillä se vei ison tilan ja vaihtoehtoiset sijoittelukohdat olivat rajoitettuja. Auton sijainti ja ajoreitti vaikuttivat huomattavasti myös rakennus- sekä purkuvaiheessa.

Toinen hyvä esimerkki monipuolisesta kumppanialueen suunnittelusta sekä erikoisesta tempauksesta tapahtuma-asiakkaan näkökannalta oli Vercon Oy eli Verto. Verto on erikoistunut erilaiseen veden mittaukseen ja veden säästämiseen. He toivat omalla pisteellään omaa erikoisalaansa esille näytöllä, jolla seurattiin koko tapahtuman veden kuluusta. Tapahtumakävijä pystyi tutustumaan Verton toimintaan ja samalla konkreettisesti seuraamaan vedenkulutusta suur tapahtumassa. Pisteellä jaettiin myös juomapulloja, joita täytettiin tapahtuman vesipisteellä. Järjestäjän näkökulmasta kumppanuusalueen sijainnin suunnittelussa tuli ottaa huomioon vesipisteet läheisyys, sähkövedot sekä juomapullojen säilytysmahdollisuus. Asiakkaan asiointi pisteellä tuli myös huomioida, sillä näytön tuli olla helposti nähtävissä ja myös vesipullot tuli olla helposti saatavissa.

#### 4.3 Logistiikka ja kävijälogistiikka

Logistiikka on tärkeä elementti kaikissa tapahtumissa. Sen merkitys on hyvin korkea niin rakennus- ja purkuvaiheen aikana kuin itse tapahtumassakin. Logistiikkaa suunnitellessa tulee huomioida tapahtuma-alueen rakentaminen, tarvittavat materiaalit ja tarvikkeet sekä tietysti asiakkaat. Kuljetusaikataulut tulee suunnitella huolellisesti ja niin, että tavarakuljetukset saapuvat loogisessa järjestyksessä. Suunnittelun yhteydessä tulee listata kaikki saapuvat ja lähtevät kuljetukset, sekä mitä edellytyksiä näillä kuljetuksilla on.

Tarvitaanko esimerkiksi monta kantajaa tai mihin tavarat sijoitetaan, kun ne lastataan pois autosta. Tapahtuman rakennusvaihe voi olla usein monta päivää, jolloin logistiikka-suunnittelussa tulee huomioida myös rakennusaikataulu.

Rakennusaikataulu vaikuttaa suuresti siihen mitä tavaroita tai materiaaleja tarvitaan ensimmäisten joukossa ja mitä viimeisimpänä. Esimerkiksi SHIFT 2019 tapahtumassa ulkoalueella oli useampi kontti, joissa oli yritysten edustuspisteitä. Kontit tuli kuljettaa alueelle ensimmäisenä, koska niiden paikalleen laitto ja asennus vei hyvin paljon tilaa. Vasta kun kontit olivat saatu paikalleen, voitiin aloittaa muun ympäröivän piha-alueen valmistelut tapahtumaa varten.

Rakennusvaiheen lisäksi tärkeä aikataulutettava on purkuvaihe. Tapahtuman päättyttyä kaikki haluavat purkaa oman osionsa mahdollisimman pian ja poistua alueelta mahdollisimman pian. Kulkuneuvojen reitit ja pysäköinti tulee suunnitella huolellisesti, jotta tämä olisi mahdollisimman sujuvaa. Esimerkiksi, jos joku vahingossa pysäköi keskelle kulkureittiä, voi tämä estää kaikkien kulkuneuvojen pääsyn alueelle tai pois alueelta. On hyvä myös mitata ajoreitti, jotta isot kuorma-autot mahtuvat kääntymään, peruuttamaan ja liikumaan alueella. (Catani 2017, 79.)

Kävijälogistiikassa tärkeintä on ennakointi. On hyvä pohtia etukäteen asiakassegmenttiä ja sitä, miten he todennäköisemmin saapuvat tapahtumaan. Onko vieraat pitkälti ulkomaalaisia tai kenties saman kaupungin asukkaita? Asiakassegmentin tunteminen vaikuttaa suuresti kävijälogistiikan suunnitteluun. Mikäli vieraat ovat suurimmaksi osaksi samalta paikkakunnalta tai lähialueilta, voivat he saapua paikalle omalla autolla. Tässä tapauksessa on hyvä varautua parkkipaikkoihin sekä mahdollisesti pysäköinnin sekä liikenteen ohjaamiseen. Sijainnista riippuen on hyvä pohtia myös, onko pysäköinti maksullista vai ei. Muista huomioida myös työntekijöiden pysäköintitarve.

Väliaikaisen taksitolpan voi perustaa tapahtuma-alueen läheisyyteen, mikäli tällaista ei valmiiksi löydy. Tapahtuma voi tehdä myös yhteistyötä jonkin tietyn taksifirman kanssa. SHIFT 2019 tapahtumassa yhteistyötä tehtiin Taxidatan kanssa, jolloin heidän autojaan oli taksitolpalla odottamassa ja tapahtuman vierailia oli kiinteä hinta tapahtuma-alueen ja Turun keskustan välille. Myös muiden yritysten takseilla saapuvat vieraat olivat lämpimästi tervetulleita omilla kyydeillään, mutta nämä taksit eivät saaneet jäädä tolपालle odottamaan seuraavaa kyytiläistä. Ellei tämän tyylistä yhteistyötä ole taksifirman kanssa, voi väliaikainen taksitolppa usein maksaa. Asiakkaan näkökulmasta taksilla saapuminen oli tehty mahdollisimman helpoksi ja takseja oli myös helposti saatavissa tapahtumasta

poistuttaessa. Taksitolppa sijaitsi aivan tapahtuman pääporttien läheisyydessä, jolloin asiakasmukavuus parani. Asiakas ei joutunut kävelemään pitkää matkaa tapahtumaan eikä hän myöskään joutunut odottamaan pitkää aikaa kyytiä kotiin lähtiessä. Muun muassa nämä asiat haluttiin huomioida kävijälogistiikan osalta asiakaspolkua suunnitellussa SHIFT 2019 tapahtumaan.

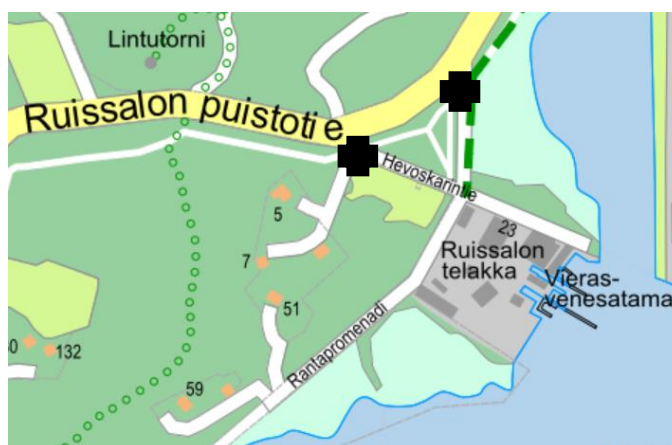
Julkisen liikenteen suosio kasvaa kovaa vauhtia ja niin läheltä kuin kaukaakin saapuvat vieraat tulevat tapahtumaan todennäköisemmin julkisella liikenteellä. Mikäli tapahtuma-alueen läheisyyteen kulkee melko harvaan yleinen bussilinja, voi linjan aikataulujen tihentämistä tiedustella julkisen liikenteen järjestävältä taholta. SHIFT 2019 tapahtuma teki yhteistyötä Fölin eli Turun seudun joukkoliikenteen kanssa. Fölin vuoroja tihennettiin tapahtumapäivien ajaksi, jotta mahdollisimman moni festarivieras pystyi hyödyntämään julkisen liikenteen palveluita. Julkista liikennettä suositeltiin tapahtumakävijöille lähteneissä ennakotiedotteissa. Samalla myös kerrottiin vuorojen aikataulusta sekä lippujen hinnoittelusta. Näillä keinoilla pyrittiin saamaan kävijälle mahdollisimman kattava kuva eri saapumistavoista ja samalla pyrittiin ennaltaehkäisemään ruuhkien syntymistä.

Niin sanotut ”Shuttle bussit” ovat myös yleistyneet paljon isommissa tapahtumissa. Tapahtuman järjestäjä on tällöin organisoinut tapahtumakuljetuksen tietystä paikasta, tai useamman pysähdyksen, kautta suoraan tapahtuma-alueelle. Kuljetus on osallistujalle helppo ja yksinkertainen tapa siirtyä suoraan tapahtumaan. Usein kuljetus on ilmainen tai tapahtuu pientä korvausta vastaan. SHIFT 2019 tapahtumaa varten toteutettiin Shuttle kuljetus yhdessä alihankkijan kanssa. Bussit lähtivät säännöllisin väliajoin Puutorilta ja tuli suoraan tapahtuma-alueen pääporttien läheisyyteen. Busseissa oli SHIFTin henkilökuntaa kertomassa hieman tapahtumasta sekä käytännön asioista. Tällä tapaa tapahtumaan saapuminen oli kävijälle mahdollisimman helppoa ja samalla hän sai myös tietoa tapahtumasta sekä järjestelyistä. Shuttle bussit olivat tapahtumavieraille täysin veloituksettomia.

Paikalliset vieraat voivat saapua myös polkupyörillä, joille on hyvä varata oma tilansa tapahtuman läheisyydestä. Pyörille on hyvä olla rajattu alue, jotta kulkureitit pysyvät avoinna ja pyörät ovat helposti pysäköityinä oikeassa paikassa. Pyöräparkkiin on hyvä tuoda jotain kiinteää, johon pyörän voi kytkeä helposti. SHIFT 2019 tapahtumassa pyöräparkki sijaitsi pääporttien läheisyydessä ja alue aidattiin, jolloin pyörän pystyi kytke- mään aitaan kiinni. Koska pyöräparkki oli tapahtuma-alueen ulkopuolella ja Turun kaupungin maalla, tuli tätä varten anoa kaupungilta maankäyttölupaa tapahtuman ajaksi.

Edellä mainittujen saapumistapojen lisäksi SHIFT teki yhteistyötä Voi sähköpotkulautojen kanssa. Potkulaudat helpottivat kulkua pysäköintialueelta tapahtuma-alueelle. Etäisyys tapahtumaan oli noin kilometri, sillä tapahtumaan nimitetty parkkipaikka sijaitsi Ruissalon sillan toisella puolella, kaupungin satama-alueen puolella. Tämän tyylisestä yhteistyöstä hyöttyy tapahtuman järjestäjä, yhteistyökumppani sekä loppukädessä tapahtuman asiakas. Asiakkaan siirtyminen pysäköintialueelta tapahtumaan oli helpotettu, joka mahdollisesti toi lisäarvoa kävijälle ja samalla hänellä jäi positiivinen kuva sekä Voi sähköpotkulaudoista, että SHIFT 2019 tapahtumasta. Tapahtumapäivien ajaksi Voi laajensi potkulautojen kulkualuetta, jolloin tapahtumavieras pystyi halutessaan saapua Turun keskustasta saakka tapahtuma-alueelle.

Tapahtuma-alueen ulkopuoli on hyvin tärkeä logistiikkaa suunnitellessa. SHIFT 2019 tapahtuman logistiikkaa suunnitellessa tuli ottaa huomioon tapahtuma-alueen ulkopuolinen alue. Teiden sulkua varten on hankittava maankäyttölupa maanomistajalta ja SHIFT 2019 varten maankäyttölupa hankittiin Turun kaupungilta. Kaupungilta saimme luvan Hevoskarintien ja Rantapromenadin sulkemiseen Ruissalon puistotien ja Ruissalon telakan välisellä osuudella. Alla kartta alueesta, johon on merkattu tiesulut. Tällä suljetulla alueella pystyimme rajoittamaan liikennettä ja tapahtuman liikenteen ohjaus helpottui. Liikenteenohjaajat sijoitettiin sekä Hevoskarintielle että Rantapromenadille, heti käännytäessä Ruissalon puistotieltä. Alueelle pääsi tapahtumapäivinä ajamaan vain erillisellä ajoluvalla. Myös tontille ajo oli sallittua, sillä muutama talouteen oli ajo tätä reittiä. Ajoluvat myönnettiin ruokatoimijoille sekä muutamille telakan työntekijöille. Tapahtumabusit ja taksit pääsivät automaattisesti ajamaan pääporttien läheisyyteen, jotta kävijälogistiikka oli mahdollisimman yksinkertaista.



Kuva 4. Ruissalon telakan aluekartta (Turun karttapalvelu).



#### 4.4 Opasteet

Yksi tapahtumakävijälle näkyvimmistä reittiä ja kulkua ohjaavista asioista on varmasti opasteet. Tapahtumissa opasteet ovat erityisen tärkeitä, sillä kävijät ovat uudessa paikassa ja heidän on tärkeää löytää kaikki alueen toiminnot sekä tapahtumat. SHIFT 2019 tapahtumassa asiakkaan kulkua ohjattiin opastein niin hänen saapuessaan alueella, että kulkiessaan ympäri tapahtuma-aluetta. Porttien ulkopuolella polkupyörillä saapuvat vieraat ohjattiin pyöräparkkiin. Busseilla ja takseilla saapuvat osallistujat ohjattiin pysäkillä, josta kulku ohjattiin edelleen rekisteröitymispisteelle sekä pääportille.

Kun asiakas oli saapunut alueelle ja pääsi rannekkeensa kanssa pääporteista sisään, häntä oli opastamassa useita erilaisia opasteita. Portin vieressä oli infopiste sekä narikka, nähtävissä oli myös tapahtuman aikataulu sekä alueen kartta. Alueen kartta ja ohjelma olivat nähtävillä myös tapahtuman nettisivuilla sekä sosiaalisessa mediassa. Kunkin tilan edustalla oli opaste, joka kertoi tilan nimen tai toiminnon. Opasteet haluttiin pitää hyvin selkeinä ja ytimekkäinä, joten opasteissa luki esimerkiksi ”Coffee” tai ”Match-making”. Koska tilaisuuden pääkieli oli englanti, myös opasteet olivat englanniksi.

Ruoka-alueella ja baareissa käytettiin paljon kyltityksiä, sillä maksutavat erosivat toisistaan eri myyntipisteillä. Telakan hallinnoimissa baareissa sekä ravintola Al Maressa maksutapana oli maksukortti tai käteinen. Näillä pisteillä myytiin myös ruokalipukkeita, joilla pystyi ostamaan annoksensa haluamastaan ruokateltasta. Koska maksutavat erosivat ruokapaikkojen välillä, panostettiin kyltitykseen mahdollisimman paljon. Baaritiskeillä oli kylttejä ”Buy food tickets here”, joilla kehoitettiin ja muistutettiin osallistujia ostamaan ruokalipukkeensa, ennen ruokateltalle menoa. Vastaavanlaisesti ruokateltoilla oli kyltit ”Payment only with food tickets”, joilla pyrittiin helpottamaan asiakkaiden toimintaa. Samalla estettiin myös niinsanottua ”turhaa jonotusta”, eli tilannetta jossa asiakas olisi jonottanut ruokateltalle ja tilauksen tekoon päästessään hänet olisi ohjattu ostamaan ensin ruokalipuke ja sitten tulemaan uudelleen jonottamaan ruokaa. Opasteilla pyrittiin ennaltaehkäisemään myös tapahtumavieraiden eksymistä ja turhautumista. Usein tapahtumien asiakaspalautteissa mainitaan opasteiden epäselvyys tai niiden puuttuminen, sillä opasteet ovat hyvin merkittävä osa tapahtuma-alueella kulkemista ja täten myös osa asiakaskokemuksesta. SHIFT 2019 tapahtumaa suunnitellessa pyrittiin ottamaan opasteet mahdollisimman monipuolisesti huomioon tällaisen tilanteen ehkäisemiseksi.

#### 4.5 Kuva- ja installaatiotaide

Yksi suuri osa tapahtuman asiakaspolun suunnittelua on samalla koko elämyksen suunnitteleminen. Mitä kaikkea vierailija näkee, kuulee, haistaa ja tuntee. SHIFT 2019 tapahtumassa erilaisten tapahtuman osien lisäksi alueelle haluttiin mahdollisimman paljon erilaista tehtävää, koettavaa ja nähtävää. Alueen sisutuksessa ja koristeissa käytettiin mahdollisimman monipuolisesti taidetta. Tapahtuma teki yhteistyötä useamman eri taiteilijan kanssa ja heidän töitään sijoitettiin ympäri tapahtuma-aluetta. Esimerkiksi Co-Work tilan seinällä oli esillä Saara Alhopuron taidetta ja Balance & Mild videoinstallaatio oli nähtävillä Kesäteatteri lavan yhteydessä.

Alueen sisustuksesta haluttiin runsasta ja monipuolista. Eri alueet olivat hieman eri tyyliä ja muun muassa väriteemat vaihtelivat alueittain. Laiturialueelle tuotiin rennompaa tunnelmaa aurinkotuoleilla ja ruokateltojen läheisyyteen tuotiin näyttävää istuskelu-aluetta koristelluilla pergoloilla. Alueella oli muutamia valokuvauseiniä, joiden edessä vieraat saivat otettua ikimuistoiset selfiet.

SHIFT teki yhteistyötä Turun taiteiden yön kanssa ja heidän kauttaan alueelle tuli kolme pianoa. Kirkkaan oranssit pianot sijoitettiin eri puolille aluetta ja kuka vain pystyi pysähtymään hetkeksi soittamaan kappaleen tai pari. Alueelle tuotiin myös muuta aktiviteettia, kuten uimista ja Sup-lautailua. Laiturialueella tapahtumavierailla oli mahdollisuus lainata uimapukuja, pyyhkeitä ja Sup-lautoja. Rantaan rakennettiin naisten ja miesten pukuhuoneet sekä tuotiin erillinen suihkukontti, jotta kaikki sujuisi kävijän näkökulmasta mahdollisimman sujuvasti ja mukavasti. Eräs kumppanuuspaikan ostanut firma halusi poiketa perinteisestä linjasta ja toikin tapahtuman laituriin kaksi saunalauttaa. Näin he pystyivät saunottamaan vanhoja ja uusia asiakkaitaan. Mielestäni tämä oli oiva tapa yhdistää tapahtuman asiapuoli erikoiseen elämykseen. Saunalautojenkin takia aluesuunnittelussa tuli ottaa huomioon pukuhuoneet, suihkut sekä kulku laiturialueella.

Toinen perinteisen rajoja rikkova yritys halusi tuoda alueelle heidän vanhan Wolksvagen pakettiauton. Auton sisään haluttiin luoda ainutlaatuista elämystä, joten sinne päätettiin luoda diskopallomeri. Pallomeri oli avoin kaikille tapahtumavieraille ja se oli hyvin suosittu. Tämän tyylisten ratkaisuiden lisäksi kumppanialueilla jaettiin muun muassa hedelmäätelöitä, popcornia ja juomapulloja.

#### 4.6 Musiikki ja After partyt

Kuulo on yksi tärkeimmistä aisteista ja alueella haluttiin panostaa hyvään äänentoistoon sekä laajaan musiikkivalikoimaan. Laituri- ja piha-alueella sekä pääportin läheisyydessä oli omat DJ:t, jotka soittivat musiikkia koko tapahtuman ajan.

Koska musiikkia ja äänentoistoa tarvittiin koko tapahtuman aikana, tuli aluesuunnittelussa ottaa huomioon myös äänen suuntaus. Äänensuuntauksen suunnittelua tarvittiin myös meluilmoituksen tekemisessä. Tapahtuman järjestäjä on velvollinen tekemään meluilmoituksen kaupungille vähintään 30 vuorokautta ennen tapahtuman alkua. Liitteessä nro 3 tulee esille tapahtumaa varten suunniteltu äänen suuntaus. Tämän tyyllisillä suuntauksilla ja äänenvoimakkuuksien seurannalla pystyttiin ennaltaehkäisemään lähialueiden meluhaittaa. Myös äänen kantautuminen tuli ottaa huomioon äänen suuntaamisessa, sillä tapahtuma järjestettiin meren äärellä. Vesi tunnetusti kantaa ääntä hyvinkin kauas, jolloin mahdolliset meluhaitat olisivat olleet isomman alueen ongelmana. (Turun kaupunki 2019.)

Ensimmäinen tapahtumapäivä päättyi After partyihin eli niin sanottuihin ”jatkoihin”. Tapahtuman virallinen osuus päättyi klo 18.00, jonka jälkeen alueella alkoi After partyt. Iltaa varten tapahtuma-aluetta rajattiin, esimerkiksi Estlander -kumppanuusalue suljettiin. Jatkojen pääpaino oli rannassa ja ruoka-alueella. Illan aikana oli useita esiintyjiä, kuten erilaisia bändejä sekä valoperformanssia. After partyihin suunniteltiin täysin oma asiakaspolku, joka perustui siihen, että asiakas on jo valmiiksi alueella. Tässä tapauksessa alueelle haluttiin mahdollisimman paljon muutosta ja täten uutuuden viehätystä asiakkaan näkökulmasta. Koska tapahtuma-aluetta rajattiin, pystyttiin alueelle tuomaan helpommin myös uusia elementtejä muun muassa valaistuksella. Esillä oli esimerkiksi pimeässä hohtava Flowers of Life -taideteos ja valoinstallaatioita.

## 5 LOPPUTULOS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli koota kattava tietopaketti tapahtuman järjestäjälle asiakaspolun suunnittelusta, jota pystyttäisiin hyödyntämään mahdollisimman kattavasti SHIFT Events Oy:n toiminnassa ja täten SHIFT tapahtumaa suunnitellessa. Lopputuloksena syntyi muistilista asiakaspolun suunnitteluun, joka löytyy liitteestä neljä. Tämä muistilista sekä opinnäytetyö itsessään luovutettiin SHIFT Events Oy:n käyttöön.

Opinnäytetyötä tehdessä tuli tutustua laajasti erilaisiin lähteisiin ja eri alojen viranomaisten ohjeistuksiin. Tapahtuman tuotantoa säätelee monet eri lait ja säädökset, joista on vaikea löytää tietoa samasta paikasta. Opinnäytetyö helpottaa aiheeseen tutustumisessa, sillä tärkeimmät kohdat asiakaspolun suunnittelusta ja siihen vaikuttavista seikoista on listattu samaan. Toimeksiantajan pyynnöstä ohjeistuksia on käsitelty yleisellä tasolla, jotta lopputuloksena syntynyttä muistilistaa pystyisi hyödyntämään mahdollisimman monipuolisesti tulevien vuosien tapahtumien suunnittelussa. Muistilistaa on helppo myös päivittää, mikäli tulee esimerkiksi uusia lajeka voimaan, jotka vaikuttavat asiakaspolun suunnitteluun.

## LÄHTEET

Brella. 2019. Viitattu 05.11.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.brella.io/event-matchmaking>

Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma, järjestäjän käsikirja. Helsinki: Alma Talent Pro

Finlex. 2011. Jätelaki. Annettu Helsingissä 17.06.2011. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646#Pidp447448160>

Liveto. 2019. Tapahtuman pelikirja. Viitattu 20.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://liveto.io/tapahtumanpelikirja/tapahtuman-jatehuolto/>

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2017. Opas yleisötapahtuman pelastussuunnitelman laadintaan. Viitattu 02.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.pelastuslaitokset.fi/js/upload/Opas-yleistapahtuman-pelastussuunnitelman-laadintaan-2017.pdf>

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus suurten yleisötilaisuuksien hygieenisistä järjestelyistä ja jätehuollosta. Viitattu 15.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.valvira.fi/documents/14444/262687/Suurten+yleis%C3%B6tilaisuuksien+hygieeniset+j%C3%A4rjestelyt+ja+j%C3%A4tehuolto+2011/3e746baa-59c9-4940-b94b-bf2da78cc358>

Tukes. 2019. Viitattu 17.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.slideshare.net/Tukesinfo/yleis-ja-tapahtumaturvallisuus>

Turun karttapalvelu. 2019. Viitattu 27.11.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://opaskartta.turku.fi/ims/>

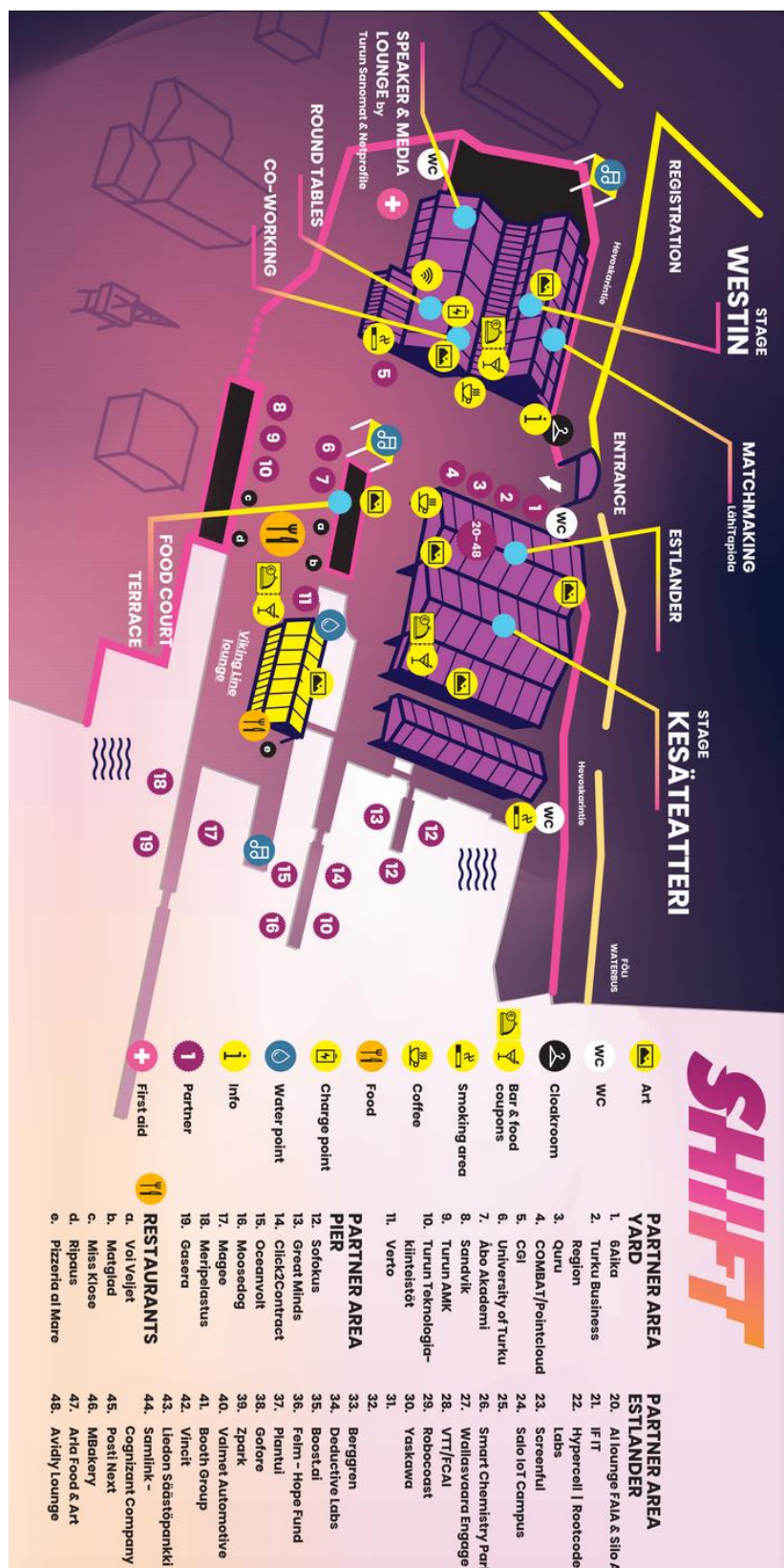
Turun kaupunki. 2019. Meluilmoituksen tekeminen. Viitattu 14.11.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.turku.fi/asuminen-ja-ymparisto/ymparisto/ymparistoluvat-ja-valvonta/ymparistonsuojelun-luvat-ja-ilmoitukset-0>

Turun kaupunki. 2019. Tapahtumajärjestäjän opas. Viitattu 20.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.turku.fi/tapahtumajarjestajan-opas>

Turun kaupunki. 2019. Yleisötilaisuuksien jätehuolto. Viitattu 18.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.turku.fi/asuminen-ja-ymparisto/ymparisto/ymparistoluvat-ja-valvonta/ymparistonsuojelun-luvat-ja-ilmoitukset-1>

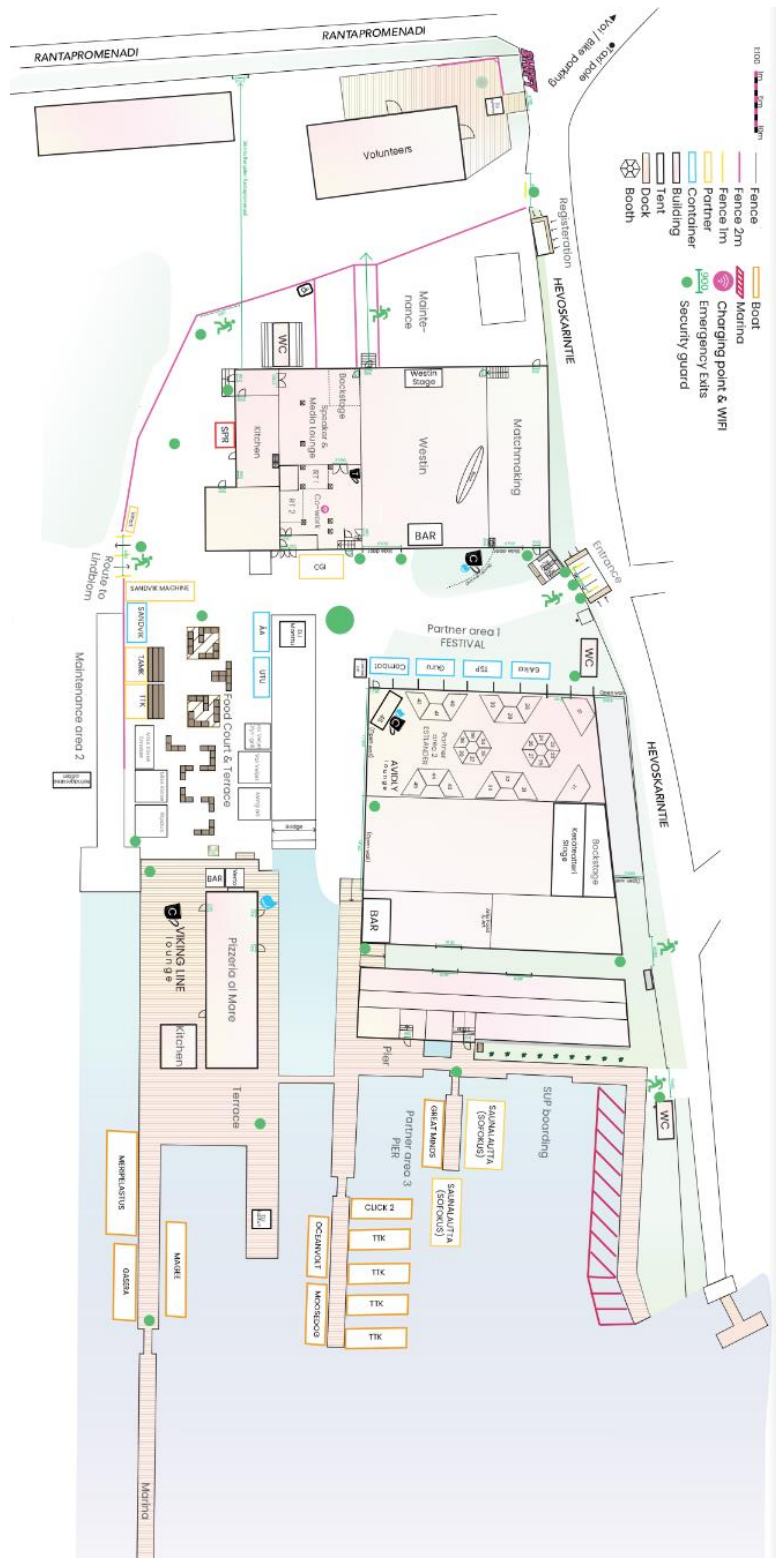
Varsinais-Suomen Pelastuslaitos. 2019. Viitattu 02.10.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <http://www.vspelastus.fi/yleisotilaisuudet>

## Aluekartta: Asiakasversio



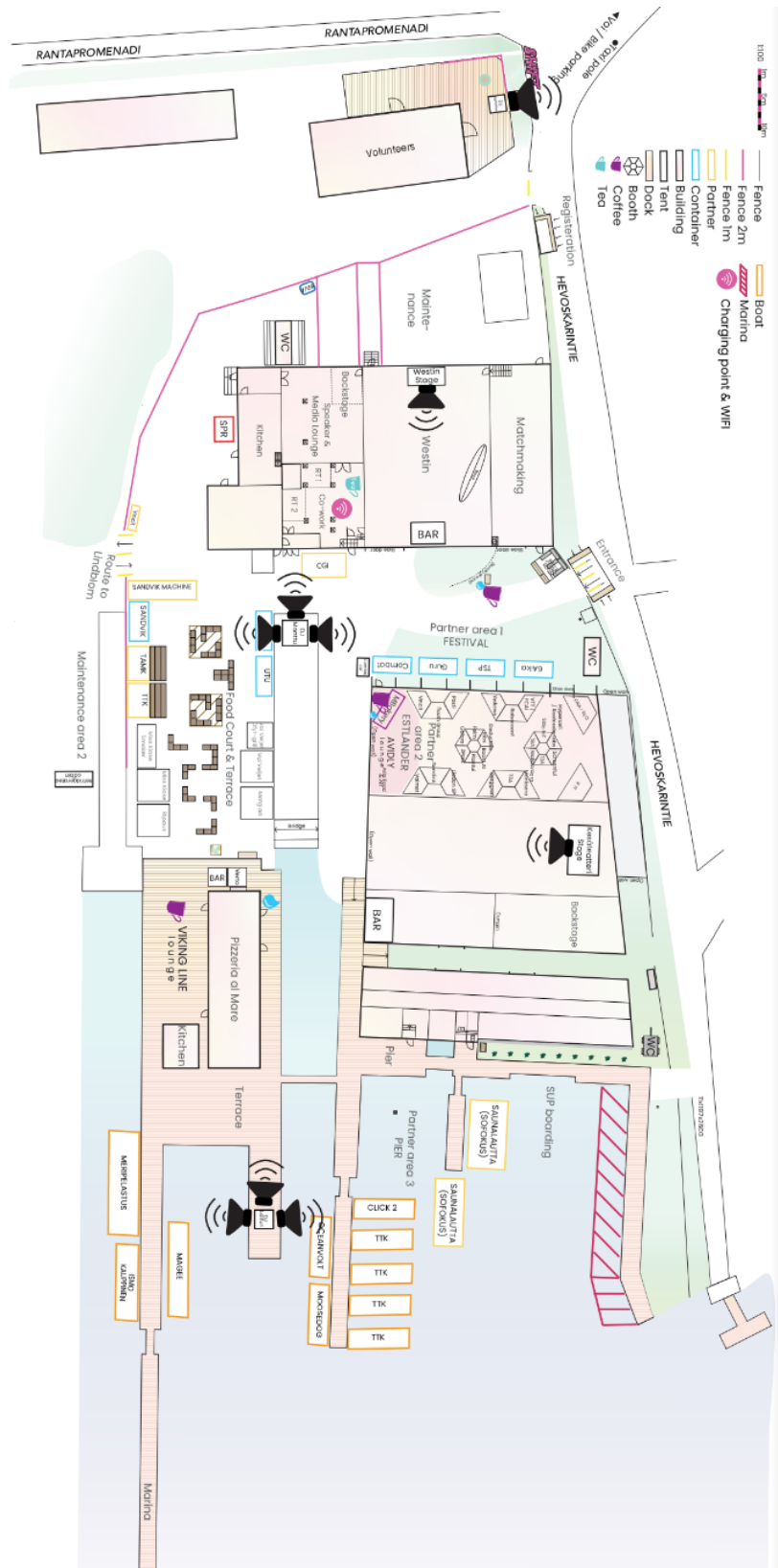
## Liite 1. Aluekartta: Asiakasversio

# Aluekartta: Turvallisuus



Liite 2. Aluekartta: Turvallisuus

## Aluekartta: Äänen suuntaus



Liite 3. Aluekartta: Äänen suuntaus



## Muistilista

### Turvallisuus:

- Pelastussuunnitelma viranomaisille viimeistään 14vrk ennen tapahtumaa
- Ensiapusuunnitelma pelastussuunnitelman liitteeksi
- Kartoita riskit ja suunnittele niiden ennaltaehkäisy
- Ensihoito (ja meripelastus tapahtumapaikasta riippuen) tapahtumaan
- Pelastusteiden mittaus ja tarkastus
- Hätäpoistumisteiden mittaus ja merkkkaus
- Henkilökunnan opastus turvallisuudesta ja toimintaohjeet eri riskitilanteisiin
- Tungoksen ja "pullonkaulojen" ennaltaehkäisy aluesuunnittelussa
  - o Asiakkaan reittien suunnittelu
- Evakuointi

### Perustarpeet:

- Ruokatoimijat ja heidän myyntipisteiden suunnitteleminen
- Ruokatoimijoiden käsienpesumahdollisuus, vesipiste, kylmäsäilytys, välinehuolto
- Ruokatoimijoiden yhteystietojen ilmoittaminen kaupungin terveystarkastajalle
- Vesipisteen sijoittaminen ja logistiikka
- Jäteveden poisto (mikäli tarvetta)
- Saniteettitilat, määrässä huomioitu naisten ja miesten WC:t sekä esteettömät WC:t
- Käsienpesumahdollisuus tai muu mahdollisuus käsihygienian ylläpitoon
- Jätehuoltosuunnitelma kaupungille viimeistään 14vrk ennen tilaisuuden alkua
- Jäteastioiden tilaus
- Tapahtuma-alueen siivouksen suunnittelu ja toteutus

Asiakaspolku:

- Tapahtuman toimintojen sijoittaminen alueelle
- Sähkö- ja vesitarpeet
- Kumppanuusalueiden suunnittelu ja rakentaminen
  - o Kumppanien toiveet paikan suhteen
  - o Heidän tarpeet (sähkö, vesi, kylmäsäilytys tms.)
- Logistiikka:
  - o Rakennus- ja purkuvaiheen aikatauluttaminen
  - o Alueen ajoreitti ja aikataulus
- Kävijälogistiikka:
  - o Tapahtumakuljetus
  - o Autolla saapuminen ja pysäköinti
  - o Pyörällä saapuminen ja pyöräparkki
  - o Taksitolppa
  - o Julkisen liikenteen vuorojen tihennys
  - o Kulkureitti tapahtumaan
- Tapahtuma-alueen ulkopuolen suunnittelu ja logistiset järjestelyt
  - o Teiden sulk
  - o Maankäyttölupa
  - o Liikenteenohjaus
- Opasteet ja kulkureittien ilmaiseminen sekä rajaaminen
- Alueen sisutuksen suunnittelu
- Taide ja installaatiot
- Esiintyjät ja ohjelma
- After partyt
- Äänen suuntaus ja melulupa

Liite 4. Muistilista